

Trasporto pubblico: confermato il giudizio positivo *aMo impegnata a garantire il rispetto degli standard richiesti*

L'Agenzia della Mobilità, con la massima onestà e trasparenza, crede sia giusto rendere noto, attraverso la "Carta dei servizi" il livello qualitativo delle performance che ha contrattato con il gestore ATCM, attraverso l'apposito "Contratto di servizio" sottoscritto tra aMo e la stessa azienda di trasporto.

"La "Carta" – spiega il Presidente di aMo, Nerino Gallerani – è uno strumento di comunicazione degli standard richiesti, la cui pubblicazione è prevista nello stesso Contratto, e dalla normativa. Questi standard sono per Agenzia il parametro di riferimento attraverso cui valutare il servizio erogato da ATCM e, in caso mancato rispetto, anche per comminare le relative sanzioni. Soprattutto, sono lo strumento in mano agli utenti per far valere i propri diritti, una volta assolto il dovere di concorrere ai costi di produzione dei servizi, attraverso il pagamento del titolo di viaggio".

Ad oggi, il livello qualitativo dei servizi offerti dal Gestore nel bacino modenese è complessivamente positivo, lo dicono gli utenti intervistati nell'annuale indagine commissionata da aMo, e lo confermano i controlli effettuati da personale dell'Agenzia sui servizi forniti da Atcm. E' stato infatti riscontrato un miglioramento nella regolarità dei servizi, e una riduzione delle corse saltate.

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti è stata effettuata dall'ufficio ricerche del Comune di Modena, per conto dell'Agenzia della Mobilità, attraverso oltre un migliaio di interviste ai passeggeri: il voto è 7,2, in una scala da 1 a 10. Un voto che conferma il sostanziale gradimento espresso nel 2006 (in crescita rispetto al 2005) e che sfa la credenza comune, diffusa soprattutto tra coloro che non utilizzano mai il servizio di trasporto pubblico, che gli autobus siano sempre in ritardo, sporchi e costino troppo. "La realtà non è affatto così negativa - sottolinea il presidente Gallerani – anche perché il giudizio emerso, nel 60% dei casi è lo stesso che gli stessi utenti si sarebbero aspettati, ed è migliore dei giudizi rilevati con indagini analoghe in altri bacini provinciali".



Tra gli elementi che emergono con maggiore evidenza, un miglioramento del giudizio da parte degli utenti "occasionalisti" rispetto agli abituali. (Il voto degli abbonati resta comunque sopra il 7, un dato che, pur in leggero calo, può essere considerato stabile, tenuto conto dei margini d'errore statistico delle rilevazioni). Lo scostamento tra le due categorie di utenti può essere letto in relazione alle modifiche apportate al servizio di trasporto pubblico da Agenzia e Atcm nel corso del 2007: interventi apprezzati, che hanno avvicinato nuovi utenti (ben 550mila passeggeri in più nel 2007 rispetto al 2006), ma che richiedono un cambio d'abitudini da parte di chi ha sempre usato l'autobus per spostarsi.

L'indagine non ha solo il fine di valutare il gradimento degli utenti, ma anche di individuare le criticità maggiormente avvertite, per adottare specifiche iniziative finalizzate ad eliminarli. I punti problematici che permangono, nonostante la percezione di un miglioramento, sono la regolarità del servizio, la comodità delle fermate e i controlli sul possesso del titolo di viaggio.

Per incrementare la regolarità delle corse, aMo è intervenuta nel 2007 riordinando diverse linee di servizio urbano ed extraurbano. Presto, con l'entrata in funzione del sistema di controllo satellitare della flotta, Agenzia avrà a disposizione un utile strumento per agire ancor più incisivamente su questo aspetto.

I controlli sui titoli di viaggio a bordo mezzi, effettuati da Atcm, sono aumentati sensibilmente nel 2007. La variazione è stata percepita soprattutto da parte degli utenti occasionali, presumibilmente quelli che si sono avvicinati di recente al servizio.

aMo sta intervenendo anche sul confort delle fermate, con la creazione di nuovi terminal e interscambi dotati di pensiline e pannelli elettronici per l'informazione agli utenti. "Gli sforzi su questi fattori - precisa il Presidente di aMo Nerino Gallerani - proseguiranno in futuro con uguale intensità, per offrire un servizio di qualità sempre maggiore, per incentivare le persone ad utilizzare il mezzo pubblico."

LA RICERCA

Le interviste sono state realizzate nel periodo febbraio-marzo 2008. 1420 le persone intervistate complessivamente: 1005 abbonati tramite contatto telefonico, 415 utenti occasionali attraverso interviste personali nelle autostazioni e nei principali nodi di interscambio. Gli intervistati rappresentano un campione rappresentativo dell'universo degli utenti, in base al titolo di studio, età, professione, numero di viaggi compiuti nell'arco dell'anno e tipologia delle linee utilizzate.

Dal raffronto tra l'indagine 2007/2008 e quella realizzata nel 2006, emerge una sostanziale stabilità di giudizio, a fronte della variazione del campione di riferimento, a testimonianza della validità e affidabilità del metodo di ricerca utilizzato.

Per informazioni, ufficio stampa: Sara Zanolì 347-8666320;
sazanoli@alice.it



Agenzia per la mobilità e il trasporto pubblico locale di Modena S.p.A.

Via Razzaboni, 80 - 41100 Modena - Tel. 059.407240 - Fax. 059.407241 - infotpl@agenziatpl.mo.it

C.F./P.I. 02727930360 - Iscrizione registro imprese di Modena N. 02727930360 - Capitale sociale interamente versato € 5.312.848,00